

Lampiran 1

KUESIONER

Responden terhormat:

Saya adalah mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala yang sedang melakukan penelitian layanan Bank CIMB Niaga Syariah di Gresik. Dengan penelitian ini, Saya memohon kesediaan Saudara untuk menjadi responden penelitian. Penelitian ini untuk tujuan pengembangan ilmu pengetahuan, dan terima kasih atas partisipasi Anda dalam penelitian ini.

Hormat Saya

Stephanie
3103010309

Screening Responden

1. Apakah Saudara nasabah bank CIMB Niaga Syariah di Gresik?

☐ Ya

☐ Tidak

Jika Anda menjawab “Tidak”, mohon tidak melanjutkan pengisian kuesioner

2. Apakah Saudara berdomisili di kota Gresik?

☐ Ya

☐ Tidak

Jika Anda menjawab “Tidak”, mohon tidak melanjutkan pengisian kuesioner

Silakan isi pertanyaan berikut dengan kondisi yang sebenarnya:

1. Usia Saudara:

☐ 25-35 tahun

☐ 45-55 tahun

☐ 35-45 tahun

☐ 55-65 tahun

2. Jenis kelamin Saudara:

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

3. Pendidikan terakhir:

☐ SMA atau sederajat

☐ S1

☐ Diploma

☐ S2 atau S3

4. Pekerjaan:

☐ Pegawai negeri

☐ Wiraswasta

☐ Pegawai swasta

☐ Pensiunan

5. Dalam 3 bulan terakhir Saudara berkunjung ke bank CIMB Niaga Syariah Gresik:

☐ 3 kali

☐ 5 kali

☐ 4 kali

☐ lebih dari 5 kali

Lampiran 1 (lanjutan)

6. Penghasilan Saudara:

- ☐ Kurang dari Rp 1.000.000,-
- ☐ Rp 1.000.000,- sampai Rp 3.000.000,-
- ☐ Rp 3.000.000,- sampai Rp 5.000.000,-
- ☐ Rp 5.000.000,- atau lebih

Silakan isi dengan cara memberikan tanda (√) Pada salah satu jawaban sesuai dengan penilaian Saudara:

Spesifikasi jawaban:

- | | |
|-------------------------|-------------------|
| 1 = Sangat Tidak Setuju | 4 = Setuju |
| 2 = Tidak Setuju | 5 = Sangat Setuju |
| 3 = Netral | |

CRM

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	CIMB Niaga Syariah Gresik merespon keluhan saya dengan cepat					
2	CIMB Niaga Syariah Gresik secara aktif memberikan informasi kepada saya tentang program tabungan yang sedang dijalankan					
3	Saya dapat melakukan penarikan tunai di seluruh jaringan ATM CIMB Group di Indonesia, Malaysia, Singapura dan Thailand tanpa dikenakan biaya penarikan					
4	CIMB Niaga menggunakan <i>Mobile Banking</i> yang memudahkan saya dalam bertransaksi					

Customer Experience

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Saya merasa nyaman dengan suasana di Bank CIMB Niaga Syariah Gresik					
2	Karyawan Bank CIMB Niaga Syariah di Gresik melayani saya dengan ramah					

3	Program tabungan yang ditawarkan oleh Bank CIMB Niaga Syariah di Gresik menarik bagi saya					
4	Sistem syariah yang digunakan oleh Bank CIMB Niaga Syariah sesuai dengan ajaran agama					

Customer Satisfaction

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Saya bangga menjadi nasabah CIMB Niaga Syariah Gresik					
2	Kinerja Bank CIMB Niaga Syariah Gresik sesuai dengan harapan saya					
3	Produk yang ditawarkan oleh CIMB Niaga Syariah Gresik sesuai dengan keinginan saya					
4	Secara keseluruhan layanan yang diberikan oleh CIMB Niaga Syariah Gresik dapat memuaskan saya					

Customer Loyalty

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Saya memberikan informasi yang positif mengenai CIMB Niaga Syariah Gresik kepada orang lain					
2	Saya merekomendasikan CIMB Niaga Syariah Gresik kepada orang lain yang meminta pendapat					
3	Saya mendorong teman-teman dan kerabat menggunakan produk Bank CIMB Niaga Syariah di Gresik					
4	Saya tetap memilih produk dan layanan Bank CIMB Niaga Syariah Gresik di waktu mendatang					

Terima Kasih

Lampiran 2**Identifikasi Responden**

No. Resp.	Persyaratan Menjadi Responden		Karakteristik Responden					
	Nasabah	Domisili	Usia	JK	Pend.	Pekj.	Frek.	Pengh.
1.	1	1	4	2	1	2	3	2
2.	1	1	3	1	3	3	2	4
3.	1	1	2	2	2	2	4	3
4.	1	1	1	1	1	1	3	3
5.	1	1	2	2	2	1	2	3
6.	1	1	4	1	4	1	1	4
7.	1	1	1	2	1	2	2	3
8.	1	1	2	2	2	1	3	4
9.	1	1	3	2	3	3	2	3
10.	1	1	2	2	2	2	1	3
11.	1	1	4	1	4	4	2	3
12.	1	1	2	2	2	2	1	2
13.	1	1	3	1	3	3	4	4
14.	1	1	2	2	2	2	2	3
15.	1	1	1	1	1	1	3	4
16.	1	1	4	2	4	3	2	3
17.	1	1	3	1	3	2	1	3
18.	1	1	2	1	2	2	2	3
19.	1	1	1	1	1	2	3	2
20.	1	1	4	1	4	4	3	3
21.	1	1	2	2	2	3	3	4
22.	1	1	3	1	3	2	2	4
23.	1	1	2	2	2	1	1	4
24.	1	1	4	1	4	2	4	4
25.	1	1	3	2	3	3	2	2
26.	1	1	2	2	2	3	4	4
27.	1	1	1	2	1	3	3	4
28.	1	1	2	2	2	3	2	4
29.	1	1	1	1	1	3	1	4
30.	1	1	4	2	3	2	4	4
31.	1	1	2	1	3	2	2	4
32.	1	1	3	2	3	2	3	2
33.	1	1	2	1	3	1	2	4
34.	1	1	4	1	3	4	4	4
35.	1	1	3	1	1	2	1	4
36.	1	1	2	1	4	3	2	4

Lampiran 2 (lanjutan)

No. Resp.	Persyaratan Menjadi Responden		Karakteristik Responden					
	Nasabah	Domisili	Usia	JK	Pend.	Pekj.	Frek.	Pengh.
37.	1	1	4	1	1	2	3	3
38	1	1	1	1	2	2	3	4
39.	1	1	2	2	1	2	3	3
40.	1	1	2	1	1	3	2	4
41.	1	1	2	2	1	3	1	4
42.	1	1	1	1	1	3	4	4
43.	1	1	4	2	1	2	2	2
44.	1	1	1	2	4	2	2	4
45.	1	1	2	1	2	2	2	2
46.	1	1	3	2	3	3	3	4
47.	1	1	3	2	2	3	2	3
48.	1	1	2	1	4	3	1	4
49.	1	1	4	2	3	3	2	2
50.	1	1	1	2	3	2	2	3
51.	1	1	2	2	3	2	2	3
52.	1	1	4	2	3	3	4	4
53.	1	1	4	1	2	2	2	2
54.	1	1	4	2	1	1	3	4
55.	1	1	1	1	2	2	2	2
56.	1	1	2	2	3	3	4	4
57.	1	1	3	1	2	2	2	2
58.	1	1	2	2	4	3	3	4
59.	1	1	1	1	4	2	2	4
60.	1	1	4	2	2	1	2	2
61.	1	1	2	2	1	3	1	4
62.	1	1	3	2	3	2	2	2
63.	1	1	2	1	2	1	3	4
64.	1	1	1	1	2	1	3	2
65.	1	1	2	1	2	1	3	4
66.	1	1	3	1	2	3	2	4
67.	1	1	3	1	1	2	1	4
68.	1	1	3	1	3	2	2	4
69.	1	1	2	1	2	2	3	2
70.	1	1	1	2	1	3	3	3
71.	1	1	4	1	4	3	2	3
72.	1	1	1	2	3	3	1	4

Lampiran 2 (lanjutan)

No. Resp.	Persyaratan Menjadi Responden		Karakteristik Responden					
	Nasabah	Domisili	Usia	JK	Pend.	Pekj.	Frek.	Pengh.
73.	1	1	2	1	2	3	3	3
74.	1	1	2	2	1	3	3	4
75.	1	1	2	2	3	3	2	3
76.	1	1	1	2	3	2	1	2
77.	1	1	4	2	3	1	4	2
78.	1	1	2	1	2	3	2	3
79.	1	1	2	2	1	2	3	4
80.	1	1	3	1	3	2	2	3
81.	1	1	2	2	3	2	1	2
82.	1	1	1	2	3	2	2	2
83.	1	1	4	2	2	2	3	3
84.	1	1	2	1	1	2	3	3
85.	1	1	3	2	2	3	2	3
86.	1	1	2	1	1	2	1	3
87.	1	1	2	2	1	3	3	4
88.	1	1	2	1	1	2	3	2
89.	1	1	2	2	2	3	2	4
90.	1	1	2	2	3	2	4	4
91.	1	1	3	2	3	3	1	4
92.	1	1	3	1	3	3	2	4
93.	1	1	3	1	2	3	3	4
94.	1	1	3	1	1	3	3	4
95.	1	1	2	2	3	2	3	2
96.	1	1	4	1	2	4	2	3
97.	1	1	3	2	1	2	1	4
98.	1	1	2	2	3	2	3	3
99.	1	1	4	2	3	3	2	4
100.	1	1	1	1	3	2	3	3
101.	1	1	2	2	3	3	3	3
102.	1	1	3	1	3	2	2	3
103.	1	1	2	2	3	3	1	4
104.	1	1	4	2	4	2	3	2
105.	1	1	4	1	3	3	3	3
106.	1	1	4	2	1	3	2	3
107.	1	1	2	1	4	3	1	3
108.	1	1	3	1	2	2	3	4

Lampiran 2 (lanjutan)

No. Resp.	Persyaratan Menjadi Responden		Karakteristik Responden					
	Nasabah	Domisili	Usia	JK	Pend.	Pekj.	Frek.	Pengh.
109.	1	1	3	1	3	2	3	3
110	1	1	2	2	1	2	3	4
111.	1	1	4	2	3	4	2	3
112.	1	1	2	2	2	2	1	2
113.	1	1	3	2	2	3	3	3
114.	1	1	2	2	2	2	1	3
115.	1	1	1	1	1	2	3	3
116.	1	1	2	2	1	2	2	3
117.	1	1	3	1	1	2	2	2
118.	1	1	3	2	1	2	2	4
119.	1	1	3	1	1	3	4	4
120.	1	1	2	1	1	3	2	4
121.	1	1	1	2	1	2	3	4
122.	1	1	4	2	4	4	3	4
123.	1	1	2	2	2	3	3	3
124.	1	1	3	2	3	2	2	2
125.	1	1	3	1	2	1	1	2
126.	1	1	3	2	1	3	2	4
127.	1	1	2	1	3	3	3	3
128.	1	1	4	2	3	4	3	3
129.	1	1	2	2	3	2	3	3
130.	1	1	3	1	3	1	2	4
131.	1	1	2	2	3	3	1	4
132.	1	1	4	1	1	4	2	4
133.	1	1	1	2	3	2	3	4
134.	1	1	2	2	3	2	3	4
135.	1	1	3	2	3	1	3	3
136.	1	1	3	1	3	1	3	2
137.	1	1	2	2	3	1	2	3
138.	1	1	1	2	1	1	1	4
139.	1	1	4	1	1	4	2	3
140.	1	1	2	2	1	2	3	4
141.	1	1	3	2	1	2	3	3
142.	1	1	2	1	1	3	3	3
143.	1	1	1	2	1	2	2	3
144.	1	1	2	2	3	1	1	4

Lampiran 2 (lanjutan)

No. Resp.	Persyaratan Menjadi Responden		Karakteristik Responden					
	Nasabah	Domisili	Usia	JK	Pend.	Pekj.	Frek.	Pengh.
145.	1	1	1	2	1	2	4	3
146	1	1	3	1	3	3	2	3
147.	1	1	3	2	1	2	3	3
148.	1	1	3	2	3	1	3	2
149.	1	1	3	1	1	2	2	3
150.	1	1	2	2	3	1	1	2

Lampiran 3**Jawaban Responden tentang Variabel CRM dan CE**

No	CRM					CE				
	CRM1	CRM2	CRM3	CRM4	CRM	CE1	CE2	CE3	CE4	CE
1.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2.	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
3.	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
4.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
5.	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
6.	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
7.	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5
8.	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
9.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10.	3	3	3	4	3	5	5	4	4	3
11.	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
12.	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
13.	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
14.	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5
15.	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
16.	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17.	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5
18.	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
19.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
20.	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4
21.	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
22.	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
23.	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
24.	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5
25.	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
26.	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
27.	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
28.	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
29.	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
30.	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
31.	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3
32.	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
33.	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5
34.	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5
35.	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3
36.	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
37.	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4

Lampiran 3 (lanjutan)

No	CRM					CE				
	CRM1	CRM2	CRM3	CRM4	CRM	CE1	CE2	CE3	CE4	CE
38.	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4
39.	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5
40.	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4
41.	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
42.	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
43.	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
44.	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
45.	4	3	3	3	3	4	5	4	5	5
46.	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
47.	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
48.	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4
49.	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
50.	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
51.	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
52.	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
53.	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55.	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
56.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
57.	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
58.	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
59.	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3
60.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61.	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
62.	4	3	3	3	3	4	5	4	5	5
63.	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
64.	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
65.	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
66.	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
67.	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
68.	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
69.	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
70.	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
71.	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
72.	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4
73.	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3
74.	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4

Lampiran 3 (lanjutan)

No	CRM					CE				
	CRM1	CRM2	CRM3	CRM4	CRM	CE1	CE2	CE3	CE4	CE
75.	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
76.	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
77.	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
78.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
79.	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
80.	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
81.	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3
82.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
83.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
84.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85.	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
86.	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
87.	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3
88.	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
89.	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
90.	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
91.	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4
92.	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4
93.	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
94.	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
95.	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
96.	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
97.	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
98.	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4
99.	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4
100.	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
101.	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
102.	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103.	5	5	5	4	5	3	3	3	4	3
104.	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
105.	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
106.	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
107.	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
108.	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
109.	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
110.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111.	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4

Lampiran 3 (lanjutan)

[illegible]

Lampiran 3 (lanjutan) Jawaban Responden tentang Variabel CS dan CL

No	CS					CL				
	CS1	CS2	CS3	CS4	CS	CL1	CL2	CL3	CL4	CL
1.	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
2.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3.	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5
4.	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4
5.	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5
6.	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
7.	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
8.	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
9.	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4
10.	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4
11.	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
12.	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
13.	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
14.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15.	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
16.	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
17.	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
18.	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
19.	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
20.	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
21.	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5
22.	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
23.	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4
24.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25.	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
26.	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
27.	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
28.	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
29.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30.	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5
31.	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
32.	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
33.	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
34.	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3
35.	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
36.	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
37.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38.	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3

Lampiran 3 (lanjutan)

No	CS					CL				
	CS1	CS2	CS3	CS4	CS	CL1	CL2	CL3	CL4	CL
39.	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
40.	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
41.	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
42.	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
43.	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
44.	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
45.	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
46.	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
47.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
48.	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
49.	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
50.	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
51.	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
52.	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
53.	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
54.	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
55.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56.	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
57.	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
58.	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
59.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
60.	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
61.	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
62.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63.	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4
64.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
65.	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4
66.	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3
67.	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
68.	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
69.	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4
70.	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
71.	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
72.	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
73.	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
74.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75.	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
76.	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3

Lampiran 3 (lanjutan)

No	CS					CL				
	CS1	CS2	CS3	CS4	CS	CL1	CL2	CL3	CL4	CL
77.	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
78.	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
79.	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3
80.	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
81.	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3
82.	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2
83.	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2
84.	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
85.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86.	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2
87.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
88.	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
89.	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
90.	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
91.	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
92.	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
93.	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
94.	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
95.	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
96.	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
97.	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
98.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
99.	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4
100.	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
101.	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
102.	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
103.	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
104.	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2
105.	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
106.	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
107.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
108.	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
109.	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
110.	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
111.	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4
112.	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
113.	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
114.	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4

Lampiran 3 (lanjutan)

No	CS					CL				
	CS1	CS2	CS3	CS4	CS	CL1	CL2	CL3	CL4	CL
115.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117.	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
118.	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5
119.	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
120.	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
121.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
122.	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
123.	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
124.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126.	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
127.	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
128.	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
129.	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
130.	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
131.	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
132.	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
133.	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
134.	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
135.	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
136.	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
137.	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
138.	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
139.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140.	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
141.	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4
142.	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
143.	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
144.	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
145.	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
146.	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
147.	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
148.	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
149.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150.	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 4

Frekuensi

Nasabah Bank CIMB Niaga Gresik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	150	100.0	100.0	100.0

Domisili Gresik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	150	100.0	100.0	100.0

Lampiran 4 (lanjutan)

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25-35 tahun	24	16.0	16.0	16.0
	35-45 tahun	58	38.7	38.7	54.7
	45-55 tahun	40	26.7	26.7	81.3
	55-65 tahun	28	18.7	18.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	65	43.3	43.3	43.3
	perempuan	85	56.7	56.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA atau sederajat	46	30.7	30.7	30.7
	diploma	30	20.0	20.0	50.7
	S1	64	42.7	42.7	93.3
	S2 atau S3	10	6.7	6.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Lampiran 4 (lanjutan)

Frekuensi

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai negeri	22	14.7	14.7	14.7
	Pegawai swasta	67	44.7	44.7	59.3
	Wiraswasta	52	34.7	34.7	94.0
	Pensiunan	9	6.0	6.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Kunjungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3 kali	26	17.3	17.3	17.3
	4 kali	56	37.3	37.3	54.7
	5 kali	55	36.7	36.7	91.3
	lebih dari 5 kali	13	8.7	8.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rp 1.000.000,- sampai Rp 3.000.000,-	28	18.7	18.7	18.7
	Rp 3.000.000,- sampai Rp 5.000.000,-	56	37.3	37.3	56.0
	Rp 5.000.000,- atau lebih	66	44.0	44.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Lampiran 5**Statistik Deskriptif CRM****Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean
CRM1	150	2	5	3.55
CRM2	150	2	5	3.48
CRM3	150	2	5	3.47
CRM4	150	2	5	3.67
CRM	150	2	5	3.55
Valid N (listwise)	150			

Lampiran 6 Statistik Deskriptif *Customer Experience*

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
CE1	150	2	5	3.63
CE2	150	2	5	3.75
CE3	150	2	5	3.63
CE4	150	2	5	3.77
CE	150	2	5	3.70
Valid N (listwise)	150			

Lampiran 7 Statistik Deskriptif *Customer Satisfaction*

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
CS1	150	2	5	3.40
CS2	150	2	5	3.57
CS3	150	2	5	3.55
CS4	150	2	5	3.47
CS	150	2	5	3.50
Valid N (listwise)	150			

Lampiran 8 Statistik Deskriptif *Customer Loyalty*

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
CL1	150	2	5	3.58
CL2	150	2	5	3.55
CL3	150	2	5	3.53
CL4	150	2	5	3.59
CL	150	2	5	3.56
Valid N (listwise)	150			

Lampiran 9 Hasil Output Normalitas

Test of Univariate Normality for Continuous Variables

Skewness			Kurtosis			Skewness and Kurtosis	
Variable	Z-Score	P-Value	Z-Score	P-Value		Chi-Square	P-Value
CRM1	0.225	0.822	-0.127	0.899		0.067	0.967
CRM2	0.155	0.877	0.190	0.849		0.060	0.970
CRM3	-0.678	0.498	0.231	0.817		0.513	0.774
CRM4	-1.426	0.154	1.271	0.204		3.648	0.161
CE1	0.410	0.681	0.047	0.963		0.171	0.918
CE2	-0.045	0.964	0.145	0.885		0.023	0.989
CE3	0.084	0.933	0.248	0.804		0.069	0.966
CE4	-0.288	0.773	0.195	0.846		0.121	0.941
CS1	-0.054	0.957	0.280	0.780		0.081	0.960
CS2	0.233	0.816	0.222	0.824		0.103	0.950
CS3	0.543	0.587	0.004	0.996		0.295	0.863
CS4	0.881	0.378	0.352	0.725		0.899	0.638
CL1	0.083	0.934	0.188	0.851		0.042	0.979
CL2	0.404	0.686	0.071	0.943		0.168	0.919
CL3	0.056	0.955	0.168	0.866		0.031	0.984
CL4	-0.878	0.380	0.651	0.515		1.195	0.550

Relative Multivariate Kurtosis = 0.996

Test of Multivariate Normality for Continuous Variables

Skewness			Kurtosis			Skewness and Kurtosis	
Value	Z-Score	P-Value	Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
36.112	2.093	0.036	286.890	0.722	0.470	4.903	0.086

Lampiran 10

Hasil Output Lisrel

DATE: 12/ 9/2014

TIME: 1:23

L I S R E L 8.80

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by

Scientific Software International, Inc.

7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100

Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140

Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2006

Use of this program is subject to the terms specified in the

Universal Copyright Convention.

Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file E:\Stephanie\STEPHANIE2.pr2:

CUSTOMER LOYALTY BANK NIAGA SYARIAH

OBSERVED VARIABLE CRM1 CRM2 CRM3 CRM4 CE1 CE2 CE3

CE4 CS1 CS2 CS3 CS4 CL1 CL2 CL3 CL4

COVARIANCE MATRIX FROM FILE

E:\STEPHANIE\STEPHANIE1.COV

SAMPLE SIZE 150

LATENT VARIABLES CRM CE CS CL

RELATIONSHIPS

CRM1=1*CRM

CRM2-CRM4=CRM

CE1=1*CE

CE2-CE4=CE

CS1=1*CS

CS2-CS4=CS

CL1=1*CL

CL2-CL4=CL

CS=CRM

CE=CRM

CS=CE CRM

CL=CE CS

Lampiran 10 (lanjutan)

OPTIONS:SS SC EF RS
PATH DIAGRAM
END OF PROGRAM

Sample Size = 150

CUSTOMER LOYALTY BANK NIAGA SYARIAH

Covariance Matrix

	CE1	CE2	CE3	CE4	CS1	CS2
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
CE1	0.39					
CE2	0.21	0.42				
CE3	0.22	0.24	0.41			
CE4	0.22	0.24	0.24	0.45		
CS1	0.10	0.08	0.12	0.09	0.35	
CS2	0.10	0.11	0.10	0.09	0.21	0.42
CS3	0.06	0.10	0.08	0.08	0.20	0.26
CS4	0.11	0.10	0.10	0.09	0.27	0.21
CL1	0.14	0.16	0.20	0.12	0.13	0.14
CL2	0.15	0.17	0.21	0.16	0.12	0.16
CL3	0.15	0.15	0.16	0.11	0.11	0.15
CL4	0.13	0.13	0.16	0.12	0.17	0.15
CRM1	0.13	0.10	0.11	0.13	0.11	0.15
CRM2	0.11	0.09	0.14	0.12	0.10	0.13
CRM3	0.08	0.05	0.08	0.09	0.09	0.12
CRM4	0.11	0.10	0.12	0.11	0.07	0.12

Covariance Matrix

	CS3	CS4	CL1	CL2	CL3	CL4
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
CS3	0.48					
CS4	0.20	0.36				

Lampiran 10 (lanjutan)

CL1	0.12	0.14	0.45			
CL2	0.13	0.12	0.32	0.46		
CL3	0.11	0.13	0.30	0.32	0.47	
CL4	0.12	0.15	0.25	0.25	0.25	0.38
CRM1	0.12	0.13	0.14	0.11	0.13	0.13
CRM2	0.14	0.10	0.12	0.14	0.12	0.13
CRM3	0.09	0.12	0.12	0.10	0.09	0.11
CRM4	0.08	0.06	0.11	0.10	0.09	0.11

Covariance Matrix

	CRM1	CRM2	CRM3	CRM4
	-----	-----	-----	-----
CRM1	0.52			
CRM2	0.34	0.47		
CRM3	0.28	0.28	0.39	
CRM4	0.25	0.24	0.24	0.41

CUSTOMER LOYALTY BANK NIAGA SYARIAH

Number of Iterations = 8

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

CE1 = 1.00*CE, Errorvar.= 0.19 , R² = 0.51
(0.028)
6.95

CE2 = 1.05*CE, Errorvar.= 0.19 , R² = 0.54
(0.13) (0.029)
7.96 6.80

Lampiran 10 (lanjutan)

$$CE3 = 1.12 * CE, \text{ Errorvar.} = 0.15, R^2 = 0.63$$

$$(0.13) \quad (0.026)$$

$$8.49 \quad 5.93$$

$$CE4 = 1.06 * CE, \text{ Errorvar.} = 0.22, R^2 = 0.51$$

$$(0.14) \quad (0.032)$$

$$7.80 \quad 6.98$$

$$CS1 = 1.00 * CS, \text{ Errorvar.} = 0.091, R^2 = 0.74$$

$$(0.018)$$

$$4.96$$

$$CS2 = 0.85 * CS, \text{ Errorvar.} = 0.23, R^2 = 0.45$$

$$(0.098) \quad (0.030)$$

$$8.73 \quad 7.66$$

$$CS3 = 0.82 * CS, \text{ Errorvar.} = 0.30, R^2 = 0.36$$

$$(0.11) \quad (0.038)$$

$$7.66 \quad 7.96$$

$$CS4 = 1.01 * CS, \text{ Errorvar.} = 0.094, R^2 = 0.74$$

$$(0.087) \quad (0.019)$$

$$11.66 \quad 4.97$$

$$CL1 = 1.00 * CL, \text{ Errorvar.} = 0.13, R^2 = 0.70$$

$$(0.022)$$

$$6.14$$

$$CL2 = 1.02 * CL, \text{ Errorvar.} = 0.14, R^2 = 0.71$$

$$(0.087) \quad (0.023)$$

$$11.75 \quad 6.04$$

$$CL3 = 0.98 * CL, \text{ Errorvar.} = 0.17, R^2 = 0.64$$

$$(0.089) \quad (0.025)$$

$$11.04 \quad 6.73$$

Lampiran 10 (lanjutan)

$$\begin{array}{l} \text{CL4} = 0.82 * \text{CL}, \text{Errorvar.} = 0.17, R^2 = 0.55 \\ (0.082) \quad (0.023) \\ 9.97 \quad 7.34 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{CRM1} = 1.00 * \text{CRM}, \text{Errorvar.} = 0.18, R^2 = 0.65 \\ (0.029) \\ 6.17 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{CRM2} = 0.96 * \text{CRM}, \text{Errorvar.} = 0.15, R^2 = 0.67 \\ (0.092) \quad (0.026) \\ 10.47 \quad 5.97 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{CRM3} = 0.86 * \text{CRM}, \text{Errorvar.} = 0.14, R^2 = 0.64 \\ (0.084) \quad (0.022) \\ 10.26 \quad 6.27 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{CRM4} = 0.77 * \text{CRM}, \text{Errorvar.} = 0.21, R^2 = 0.48 \\ (0.088) \quad (0.028) \\ 8.70 \quad 7.44 \end{array}$$

Structural Equations

$$\begin{array}{l} \text{CE} = 0.32 * \text{CRM}, \text{Errorvar.} = 0.17, R^2 = 0.18 \\ (0.077) \quad (0.037) \\ 4.22 \quad 4.58 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{CS} = 0.34 * \text{CE} + 0.25 * \text{CRM}, \text{Errorvar.} = 0.20, R^2 = 0.24 \\ (0.12) \quad (0.086) \quad (0.033) \\ 2.91 \quad 2.91 \quad 5.86 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{CL} = 0.61 * \text{CE} + 0.33 * \text{CS}, \text{Errorvar.} = 0.17, R^2 = 0.45 \\ (0.12) \quad (0.097) \quad (0.032) \\ 4.91 \quad 3.42 \quad 5.35 \end{array}$$

Lampiran 10 (lanjutan)

Reduced Form Equations

$CE = 0.32 * CRM, Errorvar.= 0.17, R^2 = 0.18$
(0.077)
4.22

$CS = 0.36 * CRM, Errorvar.= 0.21, R^2 = 0.17$
(0.081)
4.42

$CL = 0.32 * CRM, Errorvar.= 0.28, R^2 = 0.11$
(0.068)
4.63

Variances of Independent Variables

CRM

0.34
(0.06)
5.65

Covariance Matrix of Latent Variables

	CE	CS	CL	CRM
	-----	-----	-----	-----
CE	0.20			
CS	0.10	0.26		
CL	0.15	0.14	0.31	
CRM	0.11	0.12	0.11	0.34

Lampiran 10 (lanjutan)

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 99

Minimum Fit Function Chi-Square = 104.83 (P = 0.32)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 103.67 (P = 0.35)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 4.67

90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 33.15)

Minimum Fit Function Value = 0.70

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.031

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.22)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.018

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.047)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.97

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 1.19

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (1.16 ; 1.38)

ECVI for Saturated Model = 1.83

ECVI for Independence Model = 16.65

Chi-Square for Independence Model with 120 Degrees of Freedom =

2448.23

Independence AIC = 2480.23

Model AIC = 177.67

Saturated AIC = 272.00

Independence CAIC = 2544.40

Model CAIC = 326.06

Saturated CAIC = 817.45

Normed Fit Index (NFI) = 0.96

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 1.00

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.79

Comparative Fit Index (CFI) = 1.00

Inc

remental Fit Index (IFI) = 1.00

Relative Fit Index (RFI) = 0.95

Lampiran 10 (lanjutan)

Critical N (CN) = 192.37

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.021

Standardized RMR = 0.050

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.92

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.89

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.67

CUSTOMER LOYALTY BANK NIAGA SYARIAH

Fitted Covariance Matrix

	CE1	CE2	CE3	CE4	CS1	CS2
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
CE1	0.39					
CE2	0.21	0.42				
CE3	0.23	0.24	0.41			
CE4	0.22	0.23	0.24	0.45		
CS1	0.10	0.10	0.11	0.10	0.35	
CS2	0.08	0.09	0.09	0.09	0.22	0.42
CS3	0.08	0.08	0.09	0.08	0.21	0.18
CS4	0.10	0.10	0.11	0.10	0.26	0.22
CL1	0.15	0.16	0.17	0.16	0.14	0.12
CL2	0.16	0.17	0.18	0.17	0.15	0.13
CL3	0.15	0.16	0.17	0.16	0.14	0.12
CL4	0.13	0.13	0.14	0.13	0.12	0.10
CRM1	0.11	0.12	0.12	0.12	0.12	0.10
CRM2	0.11	0.11	0.12	0.11	0.12	0.10
CRM3	0.09	0.10	0.11	0.10	0.10	0.09
CRM4	0.08	0.09	0.09	0.09	0.09	0.08

Fitted Covariance Matrix

CS3	CS4	CL1	CL2	CL3	CL4
-----	-----	-----	-----	-----	-----

Lampiran 10 (lanjutan)

CS3	0.48					
CS4	0.21	0.36				
CL1	0.12	0.15	0.45			
CL2	0.12	0.15	0.32	0.46		
CL3	0.11	0.14	0.31	0.31	0.47	
CL4	0.10	0.12	0.25	0.26	0.25	0.38
CRM1	0.10	0.12	0.11	0.11	0.10	0.09
CRM2	0.10	0.12	0.10	0.11	0.10	0.08
CRM3	0.09	0.11	0.09	0.09	0.09	0.07
CRM4	0.08	0.09	0.08	0.08	0.08	0.07

Fitted Covariance Matrix

	CRM1	CRM2	CRM3	CRM4
	-----	-----	-----	-----
CRM1	0.52			
CRM2	0.33	0.47		
CRM3	0.29	0.28	0.39	
CRM4	0.26	0.25	0.22	0.41

Fitted Residuals

	CE1	CE2	CE3	CE4	CS1	CS2
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
CE1	0.00					
CE2	0.00	0.00				
CE3	-0.01	0.00	0.00			
CE4	0.01	0.01	0.00	0.00		
CS1	0.00	-0.02	0.02	-0.01	0.00	
CS2	0.02	0.02	0.01	0.00	-0.01	0.00
CS3	-0.01	0.01	-0.01	0.00	-0.01	0.08
CS4	0.02	0.00	-0.01	-0.01	0.01	-0.02
CL1	-0.01	-0.01	0.03	-0.04	-0.01	0.02
CL2	-0.01	0.00	0.03	-0.01	-0.02	0.03
CL3	0.00	-0.01	-0.01	-0.05	-0.03	0.03

Lampiran 10 (lanjutan)

CL4	0.00	0.00	0.02	-0.01	0.05	0.05
CRM1	0.02	-0.02	-0.01	0.01	-0.01	0.04
CRM2	0.01	-0.02	0.02	0.00	-0.02	0.03
CRM3	-0.01	-0.05	-0.03	-0.01	-0.01	0.03
CRM4	0.02	0.01	0.02	0.02	-0.02	0.04

Fitted Residuals

	CS3	CS4	CL1	CL2	CL3	CL4
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
CS3	0.00					
CS4	-0.02	0.00				
CL1	0.01	0.00	0.00			
CL2	0.01	-0.03	0.00	0.00		
CL3	-0.01	-0.01	0.00	0.01	0.00	
CL4	0.02	0.03	0.00	-0.01	0.00	0.00
CRM1	0.02	0.01	0.04	0.00	0.02	0.04
CRM2	0.05	-0.02	0.02	0.03	0.02	0.04
CRM3	0.01	0.01	0.03	0.01	0.00	0.03
CRM4	0.01	-0.04	0.03	0.02	0.01	0.04

Fitted Residuals

	CRM1	CRM2	CRM3	CRM4
	-----	-----	-----	-----
CRM1	0.00			
CRM2	0.01	0.00		
CRM3	-0.01	0.00	0.00	
CRM4	-0.01	-0.01	0.02	0.00

Summary Statistics for Fitted Residuals

Smallest Fitted Residual = -0.05
Median Fitted Residual = 0.00
Largest Fitted Residual = 0.08

Lampiran 10 (lanjutan)

Stemleaf Plot

- 5|1
- 4|91
- 3|6
- 2|775543
- 1|9986555544433311111100
- 0|99987777655543322210000000000000000000
0|2222333456667788999
1|001111335788999
2|01112234455778
3|000223356
4|02224899
5|
6|
7|5

Standardized Residuals

	CE1	CE2	CE3	CE4	CS1	CS2
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
CE1	--					
CE2	-0.11	--				
CE3	-0.59	-0.24	--			
CE4	0.74	1.12	-0.51	--		
CS1	0.22	-1.24	0.92	-0.36	--	
CS2	0.90	0.79	0.23	0.02	-1.85	--
CS3	-0.50	0.45	-0.19	-0.07	-1.55	3.90
CS4	0.90	-0.09	-0.45	-0.63	4.88	-2.18
CL1	-0.56	-0.35	1.58	-1.91	-0.81	0.89
CL2	-0.49	0.23	1.88	-0.53	-1.54	1.30
CL3	-0.02	-0.40	-0.34	-2.16	-1.52	1.08
CL4	0.12	0.08	1.01	-0.51	2.76	2.00
CRM1	0.74	-0.64	-0.66	0.35	-0.74	1.52

Lampiran 10 (lanjutan)

CRM2	0.35	-0.78	0.99	0.13	-1.09	1.34
CRM3	-0.51	-2.35	-1.29	-0.37	-0.57	1.32
CRM4	0.96	0.42	0.94	0.90	-0.91	1.48

Standardized Residuals

	CS3	CS4	CL1	CL2	CL3	CL4
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
CS3	--					
CS4	-1.71	--				
CL1	0.24	-0.23	--			
CL2	0.40	-1.67	0.58	--		
CL3	-0.25	-0.81	-0.05	0.77	--	
CL4	0.72	1.65	-0.37	-1.33	0.34	--
CRM1	0.79	0.54	1.15	0.06	0.77	1.40
CRM2	1.63	-1.28	0.74	1.12	0.66	1.48
CRM3	0.34	0.66	1.01	0.23	0.08	1.18
CRM4	0.25	-1.70	1.02	0.60	0.22	1.58

Standardized Residuals

	CRM1	CRM2	CRM3	CRM4
	-----	-----	-----	-----
CRM1	--			
CRM2	1.53	--		
CRM3	-0.86	-0.52	--	
CRM4	-0.94	-1.15	1.96	--

Summary Statistics for Standardized Residuals

Smallest Standardized Residual = -2.35

Median Standardized Residual = 0.00

Largest Standardized Residual = 4.88

Stemleaf Plot

Lampiran 10 (lanjutan)

- 2|322
- 1|99777655
- 1|333211
- 0|99988877666665555555
- 0|444433322211110000000000000000
- 0|11111222223333444
- 0|55667777778888999999
- 1|00000111223334
- 1|555566679
- 2|00
- 2|8
- 3|
- 3|9
- 4|
- 4|9

Largest Positive Standardized Residuals

Residual for	CS3 and	CS2	3.90
Residual for	CS4 and	CS1	4.88
Residual for	CL4 and	CS1	2.76

CUSTOMER LOYALTY BANK NIAGA SYARIAH

Standardized Residuals

The Modification Indices Suggest to Add the

Path to	from	Decrease in Chi-Square	New Estimate
CL4	CS	8.2	0.27

The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance

	Between	and	Decrease in Chi-Square	New Estimate
CS3	CS2		15.2	0.10
CS4	CS1		23.8	0.13

CUSTOMER LOYALTY BANK NIAGA SYARIAH

Lampiran 10 (lanjutan)

Standardized Solution

LAMBDA-Y

	CE	CS	CL
	-----	-----	-----
CE1	0.45	--	--
CE2	0.47	--	--
CE3	0.51	--	--
CE4	0.48	--	--
CS1	--	0.51	--
CS2	--	0.43	--
CS3	--	0.42	--
CS4	--	0.51	--
CL1	--	--	0.56
CL2	--	--	0.57
CL3	--	--	0.55
CL4	--	--	0.46

LAMBDA-X

	CRM

CRM1	0.58
CRM2	0.56
CRM3	0.50
CRM4	0.44

BETA

	CE	CS	CL
	-----	-----	-----
CE	--	--	--
CS	0.30	--	--
CL	0.49	0.30	--

Lampiran 10 (lanjutan)

GAMMA

	CRM

CE	0.42
CS	0.29
CL	- -

Correlation Matrix of ETA and KSI

	CE	CS	CL	CRM
	-----	-----	-----	-----
CE	1.00			
CS	0.42	1.00		
CL	0.61	0.50	1.00	
CRM	0.42	0.41	0.33	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

CE	CS	CL
-----	-----	-----
0.82	0.76	0.55

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	CRM

CE	0.42
CS	0.41
CL	0.33

Lampiran 10 (lanjutan)

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

	CE	CS	CL
	-----	-----	-----
CE1	0.72	--	--
CE2	0.73	--	--
CE3	0.79	--	--
CE4	0.71	--	--
CS1	--	0.86	--
CS2	--	0.67	--
CS3	--	0.60	--
CS4	--	0.86	--
CL1	--	--	0.84
CL2	--	--	0.84
CL3	--	--	0.80
CL4	--	--	0.74

LAMBDA-X

	CRM

CRM1	0.81
CRM2	0.82
CRM3	0.80
CRM4	0.70

BETA

	CE	CS	CL
	-----	-----	-----
CE	--	--	--
CS	0.30	--	--
CL	0.49	0.30	--

Lampiran 10 (lanjutan)

GAMMA

	CRM

CE	0.42
CS	0.29
CL	- -

Correlation Matrix of ETA and KSI

	CE	CS	CL	CRM
	-----	-----	-----	-----
CE	1.00			
CS	0.42	1.00		
CL	0.61	0.50	1.00	
CRM	0.42	0.41	0.33	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

CE	CS	CL
-----	-----	-----
0.82	0.76	0.55

THETA-EPS

CE1	CE2	CE3	CE4	CS1	CS2
-----	-----	-----	-----	-----	-----
0.49	0.46	0.37	0.49	0.26	0.55

THETA-EPS

CS3	CS4	CL1	CL2	CL3	CL4
-----	-----	-----	-----	-----	-----
0.64	0.26	0.30	0.29	0.36	0.45

Lampiran 10 (lanjutan)

THETA-DELTA

CRM1	CRM2	CRM3	CRM4
-----	-----	-----	-----
0.35	0.33	0.36	0.52

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	CRM

CE	0.42
CS	0.41
CL	0.33

CUSTOMER LOYALTY BANK NIAGA SYARIAH

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

	CRM

CE	0.32 (0.08) 4.22
CS	0.36 (0.08) 4.42
CL	0.32 (0.07) 4.63

Lampiran 10 (lanjutan)

Indirect Effects of KSI on ETA

	CRM

CE	--
CS	0.11
	(0.04)
	2.53
CL	0.32
	(0.07)
	4.63

Total Effects of ETA on ETA

	CE	CS	CL
	-----	-----	-----
CE	--	--	--
CS	0.34	--	--
	(0.12)		
	2.91		
CL	0.72	0.33	--
	(0.13)	(0.10)	
	5.72	3.42	

Largest Eigenvalue of B*B' (Stability Index) is 0.567

Indirect Effects of ETA on ETA

	CE	CS	CL
	-----	-----	-----
CE	--	--	--
CS	--	--	--
CL	0.11	--	--
	(0.05)		
	2.36		

Lampiran 10 (lanjutan)

Total Effects of ETA on Y			
	CE	CS	CL
	-----	-----	-----
CE1	1.00	--	--
CE2	1.05 (0.13) 7.96	--	--
CE3	1.12 (0.13) 8.49	--	--
CE4	1.06 (0.14) 7.80	--	--
CS1	0.34 (0.12) 2.91	1.00	--
CS2	0.29 (0.10) 2.83	0.85 (0.10) 8.73	--
CS3	0.27 (0.10) 2.79	0.82 (0.11) 7.66	--
CS4	0.34 (0.12) 2.91	1.01 (0.09) 11.66	--
CL1	0.72 (0.13) 5.72	0.33 (0.10) 3.42	1.00
CL2	0.73 (0.13) 5.73	0.34 (0.10) 3.42	1.02 (0.09) 11.75
CL3	0.70 (0.12) 5.63	0.32 (0.10) 3.40	0.98 (0.09) 11.04

Lampiran 10 (lanjutan)

CL4	0.59	0.27	0.82
	(0.11)	(0.08)	(0.08)
	5.47	3.36	9.97

Indirect Effects of ETA on Y

	CE	CS	CL
	-----	-----	-----
CE1	--	--	--
CE2	--	--	--
CE3	--	--	--
CE4	--	--	--
CS1	0.34	--	--
	(0.12)		
	2.91		
CS2	0.29	--	--
	(0.10)		
	2.83		
CS3	0.27	--	--
	(0.10)		
	2.79		
CS4	0.34	--	--
	(0.12)		
	2.91		
CL1	0.72	0.33	--
	(0.13)	(0.10)	
	5.72	3.42	
CL2	0.73	0.34	--
	(0.13)	(0.10)	
	5.73	3.42	
CL3	0.70	0.32	--
	(0.12)	(0.10)	
	5.63	3.40	

Lampiran 10 (lanjutan)

CL4	0.59	0.27	- -
	(0.11)	(0.08)	
	5.47	3.36	

Total Effects of KSI on Y

	CRM

CE1	0.32
	(0.08)
	4.22
CE2	0.34
	(0.08)
	4.25
CE3	0.36
	(0.08)
	4.34
CE4	0.34
	(0.08)
	4.22
CS1	0.36
	(0.08)
	4.42
CS2	0.31
	(0.07)
	4.16
CS3	0.29
	(0.07)
	4.02
CS4	0.36
	(0.08)
	4.42
CL1	0.32
	(0.07)
	4.63

Lampiran 10 (lanjutan)

CL2	0.32
	(0.07)
	4.64
CL3	0.31
	(0.07)
	4.58
CL4	0.26
	(0.06)
	4.49

CUSTOMER LOYALTY BANK NIAGA SYARIAH

Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of KSI on ETA

	CRM

CE	0.42
CS	0.41
CL	0.33

Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

	CRM

CE	- -
CS	0.12
CL	0.33

Standardized Total Effects of ETA on ETA

	CE	CS	CL
	-----	-----	-----
CE	- -	- -	- -

Lampiran 10 (lanjutan)

CS	0.30	--	--
CL	0.58	0.30	--

Standardized Indirect Effects of ETA on ETA

	CE	CS	CL
	-----	-----	-----
CE	--	--	--
CS	--	--	--
CL	0.09	--	--

Standardized Total Effects of ETA on Y

	CE	CS	CL
	-----	-----	-----
CE1	0.45	--	--
CE2	0.47	--	--
CE3	0.51	--	--
CE4	0.48	--	--
CS1	0.15	0.51	--
CS2	0.13	0.43	--
CS3	0.12	0.42	--
CS4	0.15	0.51	--
CL1	0.32	0.17	0.56
CL2	0.33	0.17	0.57
CL3	0.32	0.16	0.55
CL4	0.26	0.14	0.46

Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

	CE	CS	CL
	-----	-----	-----
CE1	0.72	--	--
CE2	0.73	--	--
CE3	0.79	--	--

Lampiran 10 (lanjutan)

CE4	0.71	--	--
CS1	0.26	0.86	--
CS2	0.20	0.67	--
CS3	0.18	0.60	--
CS4	0.26	0.86	--
CL1	0.48	0.25	0.84
CL2	0.49	0.25	0.84
CL3	0.46	0.24	0.80
CL4	0.43	0.22	0.74

Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	CE	CS	CL
	-----	-----	-----
CE1	--	--	--
CE2	--	--	--
CE3	--	--	--
CE4	--	--	--
CS1	0.15	--	--
CS2	0.13	--	--
CS3	0.12	--	--
CS4	0.15	--	--
CL1	0.32	0.17	--
CL2	0.33	0.17	--
CL3	0.32	0.16	--
CL4	0.26	0.14	--

Completely Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	CE	CS	CL
	-----	-----	-----
CE1	--	--	--
CE2	--	--	--
CE3	--	--	--
CE4	--	--	--

Lampiran 10 (lanjutan)

CS1	0.26	--	--
CS2	0.20	--	--
CS3	0.18	--	--
CS4	0.26	--	--
CL1	0.48	0.25	--
CL2	0.49	0.25	--
CL3	0.46	0.24	--
CL4	0.43	0.22	--

Standardized Total Effects of KSI on Y

	CRM

CE1	0.19
CE2	0.20
CE3	0.21
CE4	0.20
CS1	0.21
CS2	0.18
CS3	0.17
CS4	0.21
CL1	0.18
CL2	0.19
CL3	0.18
CL4	0.15

Completely Standardized Total Effects of KSI on Y

	CRM

CE1	0.30
CE2	0.31
CE3	0.33
CE4	0.30
CS1	0.35

Lampiran 10 (lanjutan)

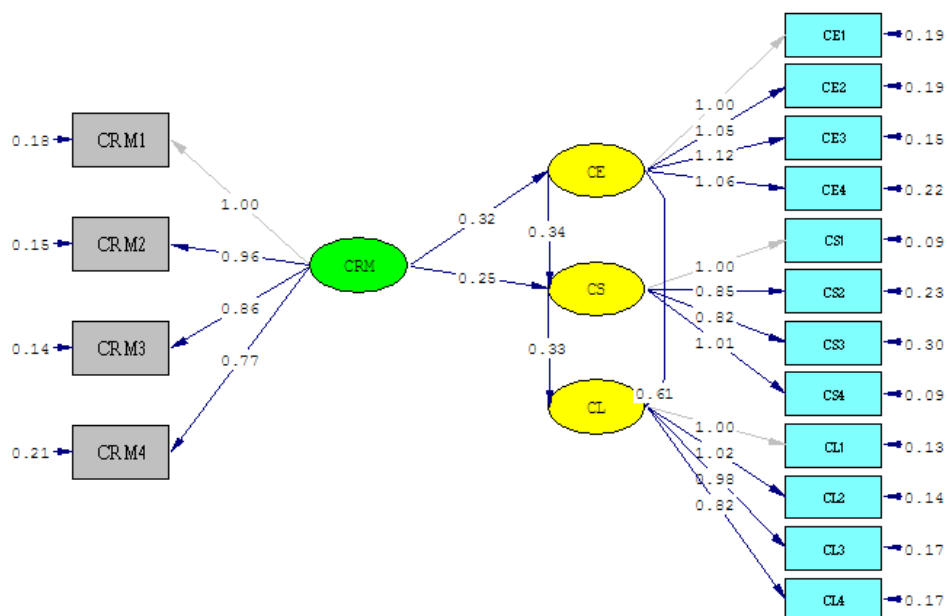
CS2	0.28
CS3	0.25
CS4	0.35
CL1	0.27
CL2	0.28
CL3	0.26
CL4	0.24

Time used: 0.047 Seconds

Lampiran 11

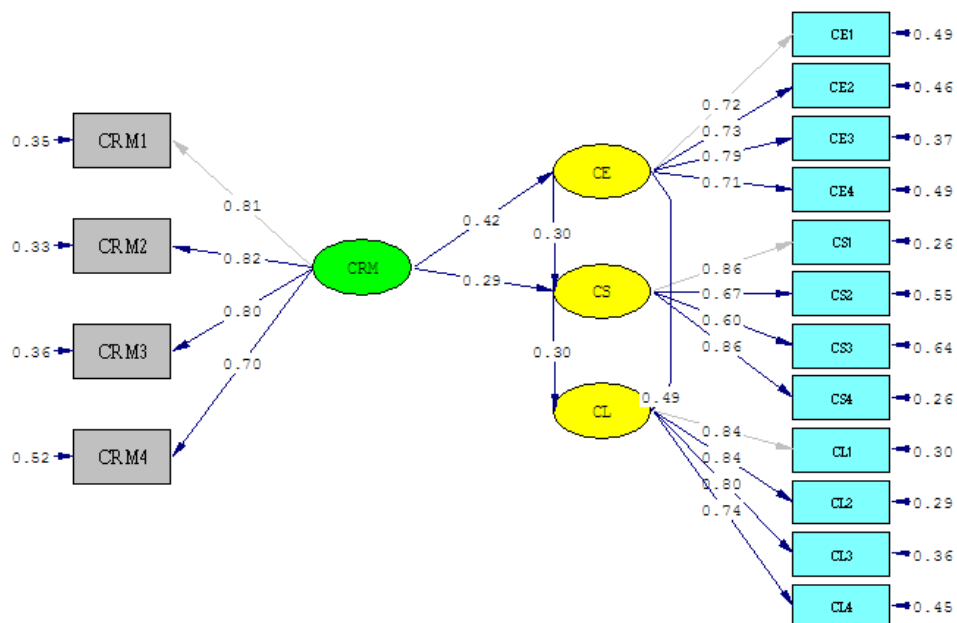
Path Diagram

ESTIMATES



Lampiran 11 (lanjutan)

STANDARDIZED SOLUTION



Lampiran 11 (lanjutan)

T-VALUES

